

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi

Skripsi Sarjana Komputer

Semester Genap tahun 2008/2009

ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA

PT. NUR DHUHA WISATA

Janitra Favian **0900805943**

Arisandy Purnama Aji **0900812816**

Dwinanto Hermawan **0900830485**

Kelas / Kelompok : 08 PAM / 07

Abstrak

E – CRM adalah suatu aplikasi yang dirancang dengan tujuan untuk membantu PT. Nur Dhuha Wisata dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Metodologi penelitian dilakukan melalui lima tahapan yaitu *survey* atas proses bisnis yang sedang berjalan dan melakukan *observasi*, wawancara untuk mengetahui proses bisnis PT. Nur Dhuha Wisata dan mendapatkan kebutuhan – kebutuhan perusahaan terhadap sistem yang dibuat, analisis terhadap hasil *survey* dan wawancara, identifikasi kebutuhan sistem, studi kepustakaan dengan mempelajari dokumentasi – dokumentasi perusahaan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan sistem yang akan dibangun. Hasil yang dicapai adalah berupa aplikasi berbasis web yang dapat memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang nantinya dapat meningkatkan volume penjualan. Simpulan dari hasil penelitian ini adalah menghasilkan sistem yang dapat menjangkau lebih banyak pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama dengan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Pelanggan, Aplikasi e-CRM